

502191

SAL-00912-2020

Bogotá, 2020-01-27 11:58:56 AM

Señor(a)

CAMILA MORENO

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA

TRABAJO SOCIAL

Asunto: respuesta queja 63

Con el propósito de dar respuesta a la queja N° 63 en la que hace referencia a la demora en la atención

Remito respuesta generada por el Grupo GAICA: "Ofrecemos disculpas a la Señora Camila Moreno por la situación presentada. El servicio de GAICA, tiene como su principal objetivo atender al paciente que curse con urgencia oncológica y resolver la misma. Sin embargo, en su gran mayoría nuestros pacientes ingresan al servicio con cuadros clínicos que corresponden a procesos infecciosos, progresión de la enfermedad, o inadecuado manejo del dolor, todos ellos de origen multifactorial que terminan generando una sobreocupación que actualmente estamos manejando.

La Institución ha realizado un gran esfuerzo al intervenir la infraestructura del servicio de GAICA, durante el año inmediatamente anterior. Esto significó crear nuevos espacios de atención de acuerdo con la normatividad legal vigente y así mismo fortalecer la red de aires, eléctrica y de agua que viene beneficiando aún más la atención de nuestros pacientes.

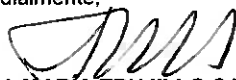
Se determinó el uso de las sillas ante la dificultad de ubicar camillas en toda el área que limitaría nuestra mayor atención a los pacientes. El Instituto por ser entidad pública desde el servicio de GAICA brinda la atención a todo aquel que lo requiere independiente del proceso contractual; Así mismo junto con todas las especialidades tratantes venimos trabajando en el mejoramiento continuo del giro cama en el servicio de hospitalización para generar mayor oportunidad a los pacientes que desde GAICA requieren continuar su manejo por los servicios tratantes.

Este servicio incluye la entrega de información por parte de los médicos de GAICA en los horarios establecidos. En caso de requerir ampliarla se debe acudir a la Coordinación del Servicio o la Trabajadora Social del mismo para ser contactado con la especialidad tratante del paciente.

Nuestro principal objetivo como Institución es ofrecer un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; el cual se evidencia en la atención integral hacia nuestros pacientes y sus familiares. Agradecemos así mismo, su amabilidad por hacernos llegar esta queja y ser parte activa del mejoramiento continuo de la Institución.

Así mismo, desde la política Institucional de Humanización, se está reforzando la aplicación del decálogo de humanización que nos permita junto a los familiares afrontar la enfermedad y también encontrar en ellos un aliado terapéutico".

Cordialmente,



LINA MARIA TRUJILLO SANCHEZ

Subdirectora General de Atención Médica y Docencia

Revisó: ANA EDITH HERNANDEZ LOPEZ - Coordinadora Grupo Gestión A Usuarios

Anexos:

Calle 1ª N° 9-85 - PBX: 4320160

NIT: 899.999.092-7

www.cancer.gov.co

Bogotá D.C., Colombia

 Incancerologia

501472

SAL-00890-2020

Bogotá, 2020-01-27 11:17:07 AM

Señora

LUZ STELLA HERNANDEZ

Dirección del quejoso

,

Asunto: Respuesta Queja No 40

En atención a su requerimiento manifestado en días anteriores, en el cual nos expresa su inconformidad en relación con la atención prestada con el servicio de GAICA:

Remito respuesta generada por el servicio de GAICA: "Le ofrecemos disculpas por las molestias causadas y puede usted estar segura que se han tomado los correctivos del caso ya que el Instituto reforzará las actividades de auditoria de calidad.

La Institución ha realizado un gran esfuerzo al intervenir la infraestructura del servicio de GAICA, durante el año inmediatamente anterior. Esto significó crear nuevos espacios de atención de acuerdo con la normatividad legal vigente y así mismo fortalecer la red de aires, eléctrica y de agua que viene beneficiando aún más la atención de nuestros pacientes.

Se determinó el uso de las sillas ante la dificultad de ubicar camillas en toda el área que limitaría nuestra mayor atención a los pacientes. El Instituto por ser entidad pública desde el servicio de GAICA brinda la atención a todo aquel que lo requiere independiente del proceso contractual; Así mismo junto con todas las especialidades tratantes venimos trabajando en el mejoramiento continuo del giro cama en el servicio de hospitalización para generar mayor oportunidad a los pacientes que desde GAICA requieren continuar su manejo por los servicios tratantes.

Este servicio incluye la entrega de información por parte de los médicos en los horarios establecidos. En caso de requerir ampliarla se debe acudir a la Coordinación del Servicio o la Trabajadora Social del mismo para ser contactado con la especialidad tratante del paciente.

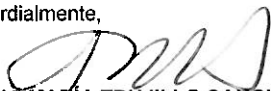
Nuestro principal objetivo como Institución es ofrecer un trato amable, oportuno, cálido y humanizado; el cual se evidencia en la atención integral hacia nuestros pacientes y sus familiares. Agradecemos así mismo, su amabilidad por hacernos llegar esta queja y ser parte activa del mejoramiento continuo de la Institución.

Así mismo, desde la política Institucional de Humanización, se está reforzando la aplicación del decálogo de humanización que nos permita junto a los familiares afrontar la enfermedad y también encontrar en ellos un aliado terapéutico".

Nota: Ante cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, Usted podrá elevar su consulta ante la Dirección de Salud correspondiente o a la Superintendencia Nacional de Salud. (Circular 009 1996 Supersalud)

Para cualquier inquietud sobre el contenido de este oficio, por favor comunicarse con la Jefe Ana Edith Hernandez López Coordinadora Grupo Trabajo Social, al tel. 4320160 ext. 5165-5162 o al correo electrónico aeherandez@cancer.gov.co.

Cordialmente,



LINA MARIA TRUJILLO SANCHEZ

Subdirectora General de Atención Médica y Docencia

Revisó: ANA EDITH HERNANDEZ LOPEZ - Coordinadora Grupo Gestión A Usuarios

Anexos: respuesta queja 40.docx